



Estado Libre Asociado de Puerto Rico

**COSSEC**

CORPORACIÓN PARA LA SUPERVISIÓN Y SEGURO DE COOPERATIVAS DE PUERTO RICO

Aseguramos sus Acciones y Depósitos hasta \$100,000.00

18 de marzo de 2009

### **CARTA INFORMATIVA 09-08**

A TODAS LA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

  
José A. González Torres, CPA, CFE  
Presidente Ejecutivo

### **SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE LA INTERNET**

El objetivo de esta carta informativa es ofrecer a las cooperativas de ahorro y crédito información básica para el ofrecimiento de servicios financieros a través del Internet. En la misma, se establecen los procesos básicos que deberá cumplir toda cooperativa de ahorro y crédito para ofrecer dichos servicios. Particularmente, se explica cómo se pueden ofrecer los servicios financieros a la vez que se cumple con el "Programa de Identificación al Cliente".

Sobre este particular, La Ley Núm. 255 de 28 de octubre de 2002, según enmendada, conocida como "Ley de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito de 2002" (en adelante "Ley 255"), en su Artículo 2.02, establece, entre otras cosas, lo siguiente:

"Toda cooperativa tendrá las facultades de conceder préstamos y brindar a sus socios los servicios financieros que a continuación se indican:

(a) Aceptar, recibir y manejar todo tipo de depósito de personas y de entidades privadas y públicas y ofrecer todos aquellos servicios depositarios permisibles a instituciones financieras depositarias, incluyendo:

- (1) servicios de cuentas de ahorro, cheques, certificados de depósito, y otros instrumentos, todos ellos con o sin intereses;..."

Las instituciones financieras en Puerto Rico ofrecen el servicio de apertura de cuentas de socios y préstamos a través del Internet. Por lo cual, conforme a la Ley 255 antes mencionada, las cooperativas de ahorro y crédito de Puerto Rico pueden ofrecer este tipo de servicio.

A esos fines, las cooperativas deberán establecer controles internos adecuados y necesarios para realizar este tipo de transacciones. Para esto es importante consultar a su personal de finanzas, cumplimiento y firma de asesores externos, cuando sea necesario. Al igual, es requerido que las pólizas de seguro que tengan las cooperativas incluyan la cubierta para "computer crime". A tales efectos, las cooperativas deberán solicitar una certificación a su compañía de seguro y someter copia de la misma a COSSEC.

En armonía con lo anterior, la ley federal "US Patriot Act" del 26 de octubre de 2001, exige a todas las instituciones financieras, como las cooperativas de ahorro y crédito, entre otras cosas, que tengan un Programa de Identificar al Cliente, conocido por sus siglas en inglés como "CIP". Esta reglamentación establece, entre otros requisitos, que toda cooperativa deberá contar con procesos internos para verificar, de forma razonable, la identidad de cada cliente que esta atiende. "US Patriot Act" exige como mínimo que la institución tenga certeza razonable de lo siguiente:

- ✓ Nombre de Cliente
- ✓ Dirección física
- ✓ Fecha de nacimiento
- ✓ Número de identificación

El CIP de cada cooperativa de ahorro y crédito deberá incluir los procesos conducentes a tener una certeza razonable de que el cliente que está solicitando ingresar a la cooperativa como socio o depositante a través de la Red sea realmente el que dice ser. Existen dos formas básicas para verificar la identidad del cliente, estas son:

- (1) Identificación por verificación documental – Ésta se refiere cuando tenemos el cliente físicamente frente a nosotros y éste provee información tangible de su identidad. Ejemplo de éstas son: licencia de conducir, pasaporte, tarjeta de seguro social, recibo de agua, luz o teléfono, entre otras.

- (2) Identificación por verificación no documental – Éste se refiere a la identificación por métodos alternos aceptables para corroborar la identidad del cliente sin que el mismo esté frente a nosotros ni exista información documental provista por el cliente.

Conforme a la discusión anterior, para las cooperativas de ahorro y crédito ofrecer el servicio de apertura de cuentas a socios por Internet deberá requerir, al menos, la siguiente información, en una solicitud:

- (1) Nombre de Cliente
- (2) Dirección física
- (3) Fecha de nacimiento
- (4) Número de identificación

Para validar la información incluida en la solicitud, las cooperativas pueden solicitar un Informe de Crédito. Con este documento, las cooperativas podrán verificar los cuatro requisitos básicos, antes mencionados, establecidos por la Ley Federal "US Patriot Act". Además, es indispensable verificar el cliente contra el listado ofrecido por la Oficina de Control de Activos Foráneos (OFAC). La verificación del nombre del cliente con listas del gobierno federal sobre organizaciones terroristas o terroristas conocidos es un requisito de ley.

Otras maneras que tiene la cooperativa de validar la información y cumplir con CIP, son:

- ✓ Enviar a la dirección ofrecida en la solicitud la divulgación de privacidad e información de la transacción realizada. Si dicha comunicación no es devuelta por el correo, esto verifica la dirección física del cliente.
- ✓ Realizar una llamada telefónica al cliente y a su lugar de trabajo para verificar la información incluida en la solicitud de ingreso y mantener evidencia de dicho proceso en el expediente.
- ✓ A través de una base de datos gubernamental, podríamos verificar que el número de licencia incluido en la solicitud esta activa.

Las alternativas antes mencionadas deberán ser consideradas en las políticas y procedimientos establecidos por las cooperativas en su programa de CIP.

En el caso de que cualquier información incluida en la solicitud no pueda ser corroborada o no coincida, la cooperativa deberá establecer los procesos internos para validar la identidad del cliente socio. Algunos de estos podrían ser:

- ✓ Cerrar la cuenta.
- ✓ Requerir que el cliente visite la cooperativa y solicitarle información documental.

Es indispensable que la cooperativa mantenga evidencia de todas las gestiones realizadas para verificar la identidad del cliente en el expediente del mismo.

Adjunto incluimos el resultado de un análisis legal sobre el cumplimiento con las disposiciones de la verificación de identidad de la Sección 326 de la "Ley USA Patriot", conocida como el Programa de Identificar al Cliente, el cual puede ser utilizado como documentos de trabajo y guía para el establecimiento de controles internos para este tipo de transacción.

Anejo - Cumplimiento con las disposiciones de la verificación de identidad de la Sección 326 de la "Ley USA Patriot" conocida como el Programa de Identificar al Cliente

## **CUMPLIMIENTO CON LAS DISPOSICIONES DE LA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DE LA SECCIÓN 326 DE LA LEY USA PATRIOT CONOCIDAS COMO EL "PROGRAMA DE IDENTIFICAR AL CLIENTE"**

La Ley USA PATRIOT del 26 de octubre de 2001, en su Sección 326 del Título III, obliga a que cada cooperativa implemente un Programa de Identificar al Cliente, o CIP según sus siglas en inglés, 31 CFR 103.121. El CIP debe ser escrito y reflejar las particularidades del tamaño y tipo de actividad comercial que lleva a cabo la cooperativa.

El propósito del CIP consiste en permitirle a toda cooperativa formar una creencia razonable de que conoce la verdadera identidad de cada uno de sus clientes. Toda cooperativa debe desarrollar procedimientos específicos que demuestren la implementación de los requisitos del CIP. Dichos procedimientos deben:

- ✓ Especificar la información de identificación que se debe obtener de cada cliente; y
- ✓ Ser prácticos y razonables basados en los riesgos asociados con los diferentes métodos de verificar la identidad de cada cliente.

### **Verificación de la identidad del cliente**

El CIP debe contener procedimientos basados en riesgo para verificar la identidad de cada cliente dentro de un periodo razonable de tiempo, luego de que se abre la cuenta. La verificación debe realizarse sobre la información mínima requerida (nombre, fecha de nacimiento para individuos, dirección física, a menos que sea un apartado postal militar, y número de identificación, que sea de Seguro Social Individual o Patronal). No es necesario que la cooperativa establezca la veracidad de cada elemento de la información de identificación obtenida; sin embargo, es recomendable que se verifique más de un elemento de la información mínima requerida para lograr una creencia razonable de que conoce la verdadera identidad del cliente. A su vez, si surge alguna discrepancia en el proceso de verificar la identidad del cliente, dicha discrepancia debe ser aclarada.

La cooperativa debe detallar en sus procedimientos las circunstancias bajo las cuales se utilizarán documentos, métodos no documentales, o una combinación de ambos, para identificar al cliente. A continuación, se discuten estos diferentes métodos de identificación.

## Verificación mediante documentos

La verificación mediante documentos, o verificación documental, es la utilización de documentos presentados por el cliente para corroborar su identidad. Los procedimientos de verificación documental de la cooperativa deben establecer la documentación mínima aceptable para verificar la identidad del cliente. Debido a la existencia de documentos falsificados u obtenidos de manera fraudulenta, los procedimientos de la cooperativa deben contemplar la revisión de más de un documento para asegurarse de tener la creencia razonable de que conocen la verdadera identidad del cliente.

Cuando se trata de un cliente que sea una persona natural (individuo), el documento de identidad requerido por la cooperativa, en la mayoría de las situaciones, debe ser una identificación expedida por el gobierno, la cual no haya caducado. La identificación debe evidenciar nacionalidad o residencia del cliente y tener una fotografía o garantía similar. Algunos ejemplos de identificaciones aceptables son una licencia de conducir o pasaporte. Sin embargo, la cooperativa puede permitir otras formas de identificación si permiten que la cooperativa logre una creencia razonable de que conoce la verdadera identidad del cliente.

Cuando la cooperativa verifica la identidad de un cliente que no es un individuo (como una corporación, sociedad o fideicomiso), la cooperativa debe obtener documentos que muestren la existencia legal de la entidad, como un certificado de incorporación, los artículos de incorporación certificados, una licencia comercial expedida por el gobierno, la cual no haya caducado, un acuerdo de sociedad o un instrumento fiduciario, entre otros.

La cooperativa debe contar con procedimientos detallados para el manejo de situaciones en que haya discrepancias entre la información presentada por el cliente y los documentos obtenidos para la verificación.

A modo de ejemplo, una situación que debe ser contemplada sería cuando existe una incongruencia entre la dirección física provista por el cliente y la dirección física en la identificación presentada. La cooperativa debe detallar cómo se verificará la dirección física del cliente. Las alternativas pueden incluir tanto otros métodos de verificación documental (como por ejemplo, solicitar una factura de agua o luz) como emplear métodos de verificación no documental (solicitar un historial de crédito). Los procedimientos dependerán del análisis de riesgo de cada cooperativa.

## Verificación mediante métodos no documentales

La verificación mediante métodos no documentales se refiere a la identificación del cliente por métodos alternos no provistos por el mismo. El análisis de riesgos de cada cooperativa determinará si se utilizarán métodos no documentales para verificar la identidad de un cliente. Ninguna cooperativa es obligada a utilizar procedimientos de verificación no documental.

Si la cooperativa utiliza métodos no documentales para verificar la identidad de un cliente, la cooperativa debe detallar procedimientos que establezcan los métodos que se utilizarán. Los métodos no documentales pueden incluir:

- ✓ Contacto con un cliente;
- ✓ Verificar de manera independiente la identidad del cliente mediante la comparación de la información proporcionada por el cliente con información obtenida de una agencia de información a consumidores;
- ✓ Una base de datos pública u otra fuente;
- ✓ Verificar referencias con otras instituciones financieras; y
- ✓ Obtener un estado financiero.

Los procedimientos no documentales de la cooperativa también deben especificar los pasos a seguir cuando:

- ✓ Un individuo no puede presentar un documento de identificación expedido por el gobierno que no haya caducado y que muestre una fotografía o garantía similar;
- ✓ La cooperativa no está familiarizada con los documentos presentados;
- ✓ Se abre la cuenta sin obtener documentos (por ejemplo, la cooperativa obtiene la información requerida del cliente con el propósito de verificarla posteriormente); o
- ✓ La cooperativa enfrenta circunstancias que incrementan el riesgo de que ésta no pueda verificar la verdadera identidad de un cliente mediante documentos.

La cooperativa debe contar con procedimientos detallados para el manejo de situaciones en que haya discrepancias entre la información presentada por el cliente y los datos contenidos en la información obtenida para la verificación.

Utilizando el ejemplo anterior, una situación que debe ser contemplada sería cuando existe una incongruencia entre la dirección física provista por el cliente y la dirección física en la identificación presentada. La cooperativa debe detallar cómo se verificará la dirección física del cliente. Las alternativas pueden incluir tanto métodos de verificación documental (por ejemplo, solicitar una factura de agua o luz) como otros métodos de verificación no documental (por ejemplo, si el cliente es

comercial, realizar una visita a la oficina principal). Los procedimientos dependerán del análisis de riesgo de cada cooperativa.

### **Verificación adicional para ciertos clientes**

El CIP de la cooperativa también debe contemplar casos en que, según su evaluación de riesgos de una nueva cuenta abierta por un cliente que no sea un individuo, se obtendrá información de los individuos con autoridad o control sobre dichas cuentas, como son los firmantes, con el objetivo de verificar la identidad del cliente. Este método de verificación se aplica sólo cuando la cooperativa no puede verificar la verdadera identidad del cliente utilizando métodos documentales o no documentales. Por ejemplo, es posible que la cooperativa necesite obtener información sobre la identidad de un empresario individual o los socios principales de una sociedad cuando no se puede, de otro modo, identificar de manera satisfactoria la compañía unipersonal o la sociedad.

### **Falta de verificación**

El CIP también debe contar con procedimientos para las circunstancias en las que la cooperativa no pueda tener la creencia razonable de que conoce la verdadera identidad del cliente. Estos procedimientos deben describir:

- ✓ Las circunstancias en las que la cooperativa no debe abrir una cuenta;
- ✓ Los términos bajo los cuales un cliente puede hacer uso de una cuenta mientras se intenta verificar su identidad;
- ✓ Las circunstancias bajo las cuales la cooperativa debe cerrar una cuenta, luego de que no lograr verificar la identidad del cliente;
- ✓ El momento en que la cooperativa debe presentar un SAR de conformidad con la normativa vigente.